

This Page Is Inserted by IFW Operations
and is not a part of the Official Record

BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,
please do not report the images to the
Image Problems Mailbox.**

AL

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-320418

(43)公開日 平成10年(1998)12月4日

(51)Int.Cl.⁶

G 0 6 F 17/30

識別記号

F 1

G 0 6 F 15/403

15/40

3 4 0 A

3 1 0 F

審査請求 未請求 請求項の数6 FD (全 17 頁)

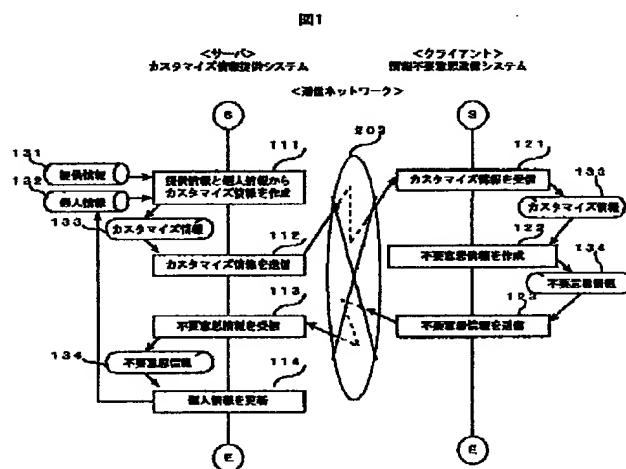
| | | | |
|----------|-----------------|---------|---|
| (21)出願番号 | 特願平9-147107 | (71)出願人 | 000005108 株式会社日立製作所 東京都千代田区神田駿河台四丁目6番地 |
| (22)出願日 | 平成9年(1997)5月21日 | (72)発明者 | 畠中 祥子 神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内 |
| | | (72)発明者 | 安信 千津子 神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内 |
| | | (72)発明者 | 小野 俊之 神奈川県川崎市麻生区王禅寺1099番地 株式会社日立製作所システム開発研究所内 |
| | | (74)代理人 | 弁理士 笹岡 茂 (外1名) |

(54)【発明の名称】個人情報更新システム

(57)【要約】

【課題】個人情報に基づいて行われる情報提供が、企業・顧客双方にとって有効なものとなるようにすることにある。

【解決手段】サーバは、提供情報ファイル131を顧客の不要意思情報を含む個人情報ファイル132の各個人情報に基づいてカスタマイズし、カスタマイズ情報ファイル133を作成し(ステップ111)、クライアントに送信する(ステップ112)。クライアントは、カスタマイズ情報ファイル133を受信し(ステップ121)、該カスタマイズ情報ファイル133と入力装置から入力した不要意思に基づき不要意思情報ファイル134を作成し(ステップ122)、サーバに送信する(123)。サーバは、クライアントから送信された不要意思情報ファイル134を受信し(ステップ113)、該不要意思情報ファイル134に基づき個人情報ファイル132を更新する(ステップ114)。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 サーバと、クライアントと、該サーバとクライアントを接続する通信ネットワークとからなり、サーバは該クライアントにカスタマイズ情報を送信し、クライアントは該カスタマイズ情報に対する回答情報をサーバに返送し、サーバは該回答情報に基づき個人情報を更新する個人情報更新システムであって、

前記サーバは、

提供情報ファイルと、

不要意思情報を含む個人情報ファイルと、

該提供情報ファイルの情報を該個人情報ファイル内の各個人情報に基づいてカスタマイズしてカスタマイズ情報を作成する手段と、

該作成したカスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備えることを特徴とする個人情報更新システム。

【請求項2】 請求項1記載の個人情報更新システムにおいて、

前記クライアントは、前記カスタマイズ情報を受信する手段と、

該受信したカスタマイズ情報に対する不要意思情報を作成する手段と、

該不要意思情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備えることを特徴とする個人情報更新システム。

【請求項3】 請求項2記載の個人情報更新システムにおいて、

前記サーバは、前記不要意思情報を受信する手段と、該不要意思情報に基づき前記個人情報を更新する手段を備えることを特徴とする個人情報更新システム。

【請求項4】 請求項2記載の個人情報更新システムにおいて、

前記クライアントは、前記サーバのアドレス情報を前記提供情報の分野情報を該分野に対する不要意思情報からなる不要情報リストを作成し記憶装置に格納する不要情報リスト作成手段を備え、

前記不要意思情報を作成する手段は、前記不要情報リストを参照して前記受信したカスタマイズ情報に対する不要意思情報を作成することを特徴とする個人情報更新システム。

【請求項5】 請求項1乃至請求項4のいずれかの請求項記載の個人情報更新システムにおいて、

前記不要意思情報を期限付の不要意思情報とすることを特徴とする個人情報更新システム。

【請求項6】 サーバと、クライアントと、該サーバとクライアントを接続する通信ネットワークとからなり、サーバは該クライアントにカスタマイズ情報を送信し、クライアントは該カスタマイズ情報に対する回答情報をサーバに返送し、サーバは該回答情報に基づき個人情報を更新する個人情報更新システムであって、

前記サーバは、提供情報ファイルと、不要意思情報を含

む個人情報ファイルと、

該提供情報ファイルの情報を該個人情報ファイル内の各個人情報に基づいてカスタマイズし、カスタマイズした各情報に不要意思を示す不要フラグを付加してカスタマイズ情報を作成する手段と、

該作成したカスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備え、

前記クライアントは、前記カスタマイズ情報を受信する手段と、

10 該受信したカスタマイズ情報の不要フラグを更新して返信用カスタマイズ情報を作成する手段と、

該返信用カスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備え、

さらに前記サーバは、前記返信用カスタマイズ情報を受信する手段と、

該返信用カスタマイズ情報内の不要フラグに基づき前記個人情報を更新する手段を備えることを特徴とする個人情報更新システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、オンラインマーケティングにおける情報提供技術に係り、提供情報をカスタマイズ（個別仕様に従って編集）する個人情報の管理などに好適な個人情報更新システムに関する。

【0002】

【従来の技術】パソコン文化が浸透し、モノローグ的に情報提供を行うマスマーケティングから、対話的に情報提供を行う1 to 1マーケティングが進められている。企業は、顧客の個人的 requirement を満たすために、膨大な提供情報を顧客個人向け情報にカスタマイズして提供することが求められるようになった。従来、個人に提供する情報のカスタマイズは、購買履歴情報、ハウスカードによる属性情報、アンケート結果情報など、情報を提供する前に収集・管理された個人情報をもとに行われている。例えば、（株）パルテック発行の「ハイパーコムーマルチメディア／インターネットニュースレター—V o 1 1」に記載のFireflyNetwork社のFireflyOnlineのように、入会時に顧客属性情報と興味などをアンケートを用いて収集し、操作履歴から好みのパターンを認識する。

40 事前に要求された情報と、属性・興味・好みのパターンなどからカスタマイズした情報を提供する。

【0003】企業が保有している個人情報を、集めやすさの順に並べると、購買履歴、属性、アンケートの順となり、情報量もこの順番である。そして、これらの情報を利用して顧客への提供情報をカスタマイズしている。カスタマイズとは、顧客の個人的問題を解決するため、企業から個人向けに提供情報を編集（選択・デザイン）することである。企業が、顧客の個人的問題を把握するためには、その個人特有の情報が有効である。従つて、質の高いカスタマイズを行うためには、アンケ

ト、属性、購買履歴の順のように、個人特有の情報を収集する必要がある。一方、顧客は、提供された情報が不要な場合に、通称「ごみ箱」アイコンに情報ファイルを移動してファイル削除を行うか、(株)パルテック発行の「ハイパーコムーマルチメディア/インターネットニュースレター—V o 1 1」に記載のFireflyNetwork社のFireflyOnlineのように、サービス開始時に自ら入力した内容を確認し、これに対する変更情報を再入力する方法で行う。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記従来技術は、情報を提供する前に収集した個人情報しかカスタマイズに利用していないために、以下の課題がある。企業は、

(1) 個人情報の収集が少ない場合には、顧客の要求を満たす情報提供が困難となる。

(2) 個人情報の収集が多い場合には、個人情報の信憑性・鮮度の管理が困難となる。

一方、顧客は、

(1) 事前に情報提供の要求を行わない場合は、欲しい情報の提供を受けられない。

(2) 事前に多くの情報提供を要求した場合は、情報洪水となる。

本発明の目的は、個人情報に基づいて行われる情報提供が、企業・顧客双方にとって有効なものとなるようにすることにある。ここで、有効な情報提供とは、企業側は、少ない情報提供に対して顧客の満足度を上げることであり、顧客側は、不要となるものが少ない情報を多く受けることである。

【0005】

【課題を解決するための手段】上記目的を達成するため、本発明は、サーバと、クライアントと、該サーバとクライアントを接続する通信ネットワークとからなり、サーバは該クライアントにカスタマイズ情報を送信し、クライアントは該カスタマイズ情報に対する回答情報をサーバに返送し、サーバは該回答情報に基づき個人情報を更新する個人情報更新システムであって、前記サーバは、提供情報ファイルと、不要意思情報を含む個人情報ファイルと、該提供情報ファイルの情報を該個人情報ファイル内の各個人情報に基づいてカスタマイズしてカスタマイズ情報を作成する手段と、該作成したカスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備えるようにしている。さらに、前記クライアントは、前記カスタマイズ情報を受信する手段と、該受信したカスタマイズ情報に対する不要意思情報を作成する手段と、該不要意思情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備えるようにしている。さらに、前記サーバは、前記不要意思情報を受信する手段と、該不要意思情報に基づき前記個人情報を更新する手段を備えるようにしている。

【0006】また、前記クライアントは、前記サーバの

アドレス情報と前記提供情報の分野情報と該分野に対する不要意思情報からなる不要情報リストを作成し記憶装置に格納する不要情報リスト作成手段を備え、前記不要意思情報を作成する手段は、前記不要情報リストを参照して前記受信したカスタマイズ情報に対する不要意思情報を作成するようにしている。前記不要意思情報を期限付の不要意思情報とするようにしている。

【0007】また、サーバと、クライアントと、該サーバとクライアントを接続する通信ネットワークとからなり、サーバは該クライアントにカスタマイズ情報を送信し、クライアントは該カスタマイズ情報に対する回答情報をサーバに返送し、サーバは該回答情報に基づき個人情報を更新する個人情報更新システムであって、前記サーバは、提供情報ファイルと、不要意思情報を含む個人情報ファイルと、該提供情報ファイルの情報を該個人情報ファイル内の各個人情報に基づいてカスタマイズし、カスタマイズした各情報に不要意思を示す不要フラグを付加してカスタマイズ情報を作成する手段と、該作成したカスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備え、前記クライアントは、前記カスタマイズ情報を受信する手段と、該受信したカスタマイズ情報の不要フラグを更新して返信用カスタマイズ情報を作成する手段と、該返信用カスタマイズ情報を前記通信ネットワークに送信する手段を備え、さらに前記サーバは、前記返信用カスタマイズ情報を受信する手段と、該返信用カスタマイズ情報内の不要フラグに基づき前記個人情報を更新する手段を備えるようにしている。

【0008】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施例を図面に基づいて詳細に説明する。図1は、本発明の第1の実施例を示す概略処理フロー図である。図2は、本実施例を実現するための装置構成を含む個人情報更新システムの概略の全体構成図である。

【0009】まず、図2に示す個人情報更新システムの全体構成図に関して説明する。そのシステムは、カスタマイズ情報提供システム(サーバ)201と提供情報受信・不用意思送信システム(クライアント)202が、通信ネットワーク203で接続されたシステムである。まず、情報提供システム(サーバ)201の装置構成について説明する。その装置構成は、計算機2011に記憶装置2012、出力装置2013、入力装置2014、通信ケーブル2015を接続したものである。記憶装置2012は、提供情報をカスタマイズ(個別仕様に従って編集)するための情報を記憶できるものであればよい。出力装置2013は、提供情報を表示できるものであればよい。入力装置2014は提供情報と個人情報を入力できるものであればよい。通信ケーブル2015は、提供情報と不要意思(提供情報変更指示)情報を送受信できるケーブルであればよい。サーバ201は、同時に複数のクライアント

202に対してサービスを提供するための高速な処理能力を持った計算機と大量な提供情報と個人情報を格納するための大容量記憶装置であることが望ましい。かかる装置として、NTサーバシステムを用いることができる。

【0010】次に、提供情報受信・不要意思送信システム（クライアント）202の装置構成について説明する。その装置構成は、計算機2021に記憶装置2022、出力装置2023、入力装置2024、通信ケーブル2025を接続したものである。記憶装置2022は、不要意思情報を作成するための情報を記憶できるものであればよい。出力装置2023は、不要意思情報を作成するための情報を表示できるものであればよい。入力装置2024は不要意思情報を入力できるものであればよい。通信ケーブル2025は、提供情報、不要意思情報を送受信できるケーブルであればよい。かかる装置として一般的なパーソナルコンピュータシステムやテレビジョンに双方向通信機能を備えた装置を付加した装置でもよい。

【0011】次に、通信ネットワーク203の装置構成について説明する。その装置構成は、公衆回線、ISDNのような通信ネットワークの装置構成と同等な構成であればよい。

【0012】次に、図3に示す提供情報ファイル131について説明する。提供情報ファイル131は、提供情報の通し番号であるNO 302、情報を提供する店舗コード又は会社名を示す提供者 303、提供情報の名称 304、提供情報の内容305、提供情報の分野（例えば、分野1は酒類を意味する）306、提供する相手として好適な対象者を示す提供対象 307から成る。

【0013】次に、図4に示す個人情報ファイル132について説明する。個人情報ファイル132は、顧客（CIF）402、顧客の氏名 403、顧客のアドレス 404、顧客の年齢 405、顧客の在住地区コードを示す地区406、顧客の購買度を示す購買度 407、購買度欄 407の中で品目別の購買度を示す 408、顧客の興味を示す 409、興味欄 409の中で種類別（この場合、分野別に等しい）の興味を示す 410、情報提供に対する顧客の不要意思を示す 411、不要欄 411の中で種類別の不要意思を示す項目 412から成る。アドレス 404は、顧客個人と一意に対応するための連絡先を示すものであればよい。具体的にはメールアドレスのようなものである。年齢 405や地区 406は、顧客の属性情報のようなものをさす。購買度 407は、POSデータのような、顧客の過去の購買履歴データから求められた購買量を示すものであればよい。具体的には、POSデータのような購買履歴データから、優良顧客のランクをつけるために用いられるポイントなどをさす。一般的に優良顧客とは、R（購

買時期、購買日が近い方が優良）、F（購買頻度、頻度が多い方が優良）、M（金額、金額が多い方が優良）を用いて見分けられる。興味 410は、アンケートデータのような、顧客自信の回答によって得られる顧客固有のデータなどをさす。具体的には、サービス申し込み時点におけるアンケートの回答のようなものである。不要 411は、提供情報に対する顧客のお断りのようなものをさす。

【0014】図5に示すカスタマイズ情報ファイル133について説明する。カスタマイズ情報ファイル133は、顧客（CIF）402、提供者アドレス502、顧客アドレス 404、提供情報NO 302、提供情報名称 304、提供情報内容 305から成る。カスタマイズ情報ファイル133は、膨大な提供情報ファイル131を一人一人の顧客に対応した個別仕様に従ってカスタマイズ（個別仕様にしたがって編集・デザイン）されたものである。カスタマイズ操作は個人情報ファイル132に基づいて行われる。具体的には、まず、提供情報ファイル131のある情報NO 302に対して、分野 306と個人情報ファイル132の興味 409が合致するかを判定し、合致する場合は、提供対象 307と興味 409が合致するかを判定するなどの手順で、その情報を必要とする顧客（CIF）402をフィルタリングする。次に、ある顧客（CIF）402が、前手順のどの情報NO 302の中に位置づけられているかを検索し、位置づけられている情報NO 302の情報を結合してカスタマイズ情報ファイル133に記述する、というような手順で作成する。

【0015】図6に示すクライアント202側のカスタマイズ情報ファイル出力例について説明する。カスタマイズ情報ファイル出力画面レイアウト601は、送受信画面602、受信ボタン603、返信ボタン604、ごみ箱ボタン605、受信メールの一覧を示す受信一覧エリア606、メールを開くための開封ボタン607、メールの送信者を示す送信者608、メール送信の日付を示す日付609、メールのサイズを示すサイズ（図の場合、単位はバイト）610、メールの件名を示す件名611、メールを開いた内容を表示する表示エリア612、返信用メールの文章を表示する返信エリア613、受信メールに対する顧客操作を入力するためのマウスボインタ614から成る。

【0016】提供されたカスタマイズ情報ファイル133に対する、顧客からの不要意思の入力手段は、マウスボインタ614を用いて、不要な提供情報であるメールを選択後、返信ボタン604をピックすることにより、あらかじめ登録しておいた不要意思を示すメッセージを返信エリア613に貼り付けてよい。また、マウスボインタ614を用いて、提供情報のメールを返信ボタン604にドラッグアンドドローすることにより、あらかじめ登録しておいた不要意思を示すメッセージを返信エ

リア613に貼り付けてもよい。また、キーボードから直接「不要です」などのメッセージを返信エリア613に入力してもよい。

【0017】図7に示す不要意思情報ファイル134について説明する。不要意思情報ファイル134は、顧客(CIF)402、情報提供者のアドレス502、提供情報NO302、提供情報名称304、不要意思内容701から成る。不要意思情報ファイル134は、提供されたカスタマイズ情報ファイル133を拒絶する顧客の意思を示す情報701を記述している。不要意思情報ファイル134は、サーバ201において、カスタマイズ動作を操作する個人情報ファイル132を変更(追加、削除、上書き)するための指示を格納している。具体的には、該当者向けにカスタマイズした提供情報が無効(顧客にとって不要)であった事を追加する、または、該当者のデータの全てを個人情報ファイル132から削除する、または、一部を削除する、または、該当者の要求データを修正する、などを指示する。

【0018】図8に示すサーバ201側の不要意思情報ファイル出力例について説明する。不要意思情報ファイル出力画面レイアウト801は、送受信画面802、受信ボタン803、返信ボタン804、ごみ箱ボタン805、受信メールの一覧を示す受信一覧エリア806、メールを開くための開封ボタン807、メールの送信者を示す送信者808、メール送信の日付を示す日付809、メールのサイズを示すサイズ810、メールの件名を示す件名811、メールを開いた内容を表示する表示エリア812と、不要意思メールに対するオペレータ操作を入力するためのマウスポインタ813と、個人情報表示画面814、個人情報更新エリア815、個人情報の項目を示す項目816、個人情報の内容を示す内容817から成る。個人情報の更新方法は、例えばオペレータは、マウスポインタ813を用いて、不要意思情報メールの「開く」807をピックすることで表示エリア812に顧客の情報不要意思を表示し、次に、個人情報表示画面815に送信した顧客の個人情報ファイル132を表示し、不要意思情報を記入する方法で更新を行う。

【0019】図1は、本発明の第1の実施例における処理概要を図1の概略処理フロー図により説明する。まず、サーバにおいて提供情報ファイル131及び個人情報ファイル132に基づきカスタマイズ情報ファイル133を作成し(ステップ111)、通信ネットワーク203によりカスタマイズ情報をクライアントに送信する(ステップ112)。クライアントはカスタマイズ情報を受信し、カスタマイズ情報ファイル133を記憶し(ステップ121)、該ファイルに基づき不要意思情報ファイル134を作成し(ステップ122)、該不要意思情報ファイル134を通信ネットワーク203によりサーバに送信する(ステップ123)。サーバは不要意思情報を受信して不要意思情報ファイル134を作成し(ステップ124)、該ファイルに基づき個人情報ファイル132を更新する(ステップ114)。

【0020】図2の装置構成図、および図3の提供情報ファイル例、図4の個人情報ファイル例、図5のカスタマイズ情報ファイル例、図6のカスタマイズ情報出力画面レイアウト、図7の不要意思情報ファイル例、図8の不要意思情報出力画面レイアウトを引用し、図1の概略処理フローと、図1の詳細処理フローである図9のサーバ側処理フローと、図10のクライアント側処理フローに従って、本実施例における処理内容をさらに詳細に説明する。

<ステップ111>サーバ201が、提供情報と個人情報からカスタマイズ情報をを作成商品情報、イベント情報、ニュース、天気予報などのような提供情報と、顧客の提供情報に対する不要意思を含む個人情報を、入力装置2014から入力し、提供情報ファイル131と個人情報ファイル132を作成し、記憶装置2012に格納する(ステップ901)。入力の開始は、提供情報を格納している提供情報ファイル131に新しい情報が書き込まれた時に開始するか、一定の時間間隔で開始するか、オペレータからの開始命令を受け付けた時に開始する。提供情報ファイル131と個人情報ファイル132を入力する手段は、あらかじめ記憶装置2012に格納されているか、入力装置2013から入力する。または双方から入力してもよい。記憶装置2012の提供情報ファイル131と個人情報ファイル132を計算機2011に読み込み、カスタマイズ情報ファイル133を作成し、記憶装置2012に格納する(ステップ902)。

<ステップ112>サーバ201が、カスタマイズ情報を送信次に、記憶装置2012に格納されているカスタマイズ情報ファイル133を計算機2011に読み込み、通信ネットワーク203を介して、クライアント202に送信する。

【0021】<ステップ121>クライアント202が、カスタマイズ情報を受信

通信ネットワーク203を介してサーバ201から送信されたカスタマイズ情報ファイル133を受信し、記憶装置2022に格納する。

<ステップ122>クライアント202が、不要意思情報を作成

記憶装置2022に格納されているカスタマイズ情報ファイル133を出力装置2023のカスタマイズ情報出力画面601に出力する(ステップ1001)。入力装置2023からカスタマイズ情報ファイル133を拒絶する顧客の情報不要意思を入力し、ステップ1003に送る(ステップ1002)。ステップ1002で入力した情報不要意思と記憶装置2022に格納されているカスタマイズ情報ファイル133を計算機2021に読み込

み、不要意思情報ファイル134を作成し、記憶装置2022に格納する(ステップ1003)。

【ステップ123】
クライアント202が、不要意思情報を送信

記憶装置2022に格納されている不要意思情報ファイル134を読み込み、通信ネットワーク203を介して、サーバ201に送信する。

【0022】
【ステップ113】
サーバ201が、不要意思情報を受信

通信ネットワーク203を介してクライアント202から送信された不要意思情報ファイル134を受信し、記憶装置2012に格納する。

【ステップ114】
サーバ201が、個人情報を更新
記憶装置2012に格納されている、不要意思情報ファイル134と個人情報ファイル132を、出力装置2013の不要意思情報出力画面801に出力する(ステップ903)。入力装置2013から不要意思情報ファイル134の指示に従って、カスタマイズ動作を操作する個人情報ファイル132の変更(追加、削除、上書き)情報を入力し、ステップ905へ送る(ステップ904)。ステップ904で入力した個人情報ファイル132の変更(追加、削除、上書き)情報を従って、記憶装置2012に格納されている個人情報ファイル132を更新する(ステップ905)。

【0023】
ステップ111では、顧客の不要意思情報を含む個人情報ファイル132に基づいてカスタマイズ情報ファイル133を作成する。これにより、顧客の負の情報要求に基づいた情報を提供を行うことができる。ステップ122では、顧客が、カスタマイズ情報ファイル出力画面601から、受信したカスタマイズ情報ファイル601を確認し、提供された情報が「不要である」と判断した場合に、ごみ箱605を操作して削除するのではなく、不要ボタン604を操作して不要意思を提供者に伝達する。これにより、顧客(クライアント)側は、送られてくる情報に対する不要意思を、提供者に容易、スピーデーかつ明確に伝達することができる。ステップ114では、ステップ111で作成したカスタマイズ情報ファイル133に対する顧客の不要意思を受け取り、その内容に基づいて個人情報ファイル132を更新する。これにより、過去に購買がない顧客でも、顧客の負のニーズである「不要意思情報」を明確に収集することができる。不要意思情報のみを記述した個人情報ファイル132を作成することもできる。

【0024】
以上、第1の実施例によれば、顧客(クライアント)側は、送られてくる情報に対して、不要意思(サーバ側のカスタマイズ動作を操作する個人情報ファイルの変更指示)を、提供者(サーバ)に容易、スピーデーかつ明確に伝達することができる。また、提供者(サーバ)側は、その不要意思を顧客の個人情報として収集することができる。また、顧客の不要意思を含む個

人情報をもとに提供情報をカスタマイズするため、無意味な提供情報を減少することができる。これにより、顧客の要求にマッチした提供情報をカスタマイズすることができるため、顧客と提供者の間に質の高いリレーションシップを築くことができる。

【0025】
次に、送られてきた提供情報を、顧客の手を介さずに、自動的に不要意思を返信する第2の実施例を説明する。図11に示す不要ルールファイル135について説明する。不要ルールファイル135は、本実施例を実現するために顧客があらかじめ作成し、クライアント202の記憶装置2022に格納するファイルの具体例である。不要ルールファイル135は、不要情報を提供する提供者のアドレス1102、不要情報のキーワードを含む件名1103、不要意思を示す返信用文章の不要意思1104から成る。図2の装置構成図、および図3の提供情報ファイル例、図4の個人情報ファイル例、図5のカスタマイズ情報ファイル例、図6のカスタマイズ情報出力画面レイアウト、図7の不要意思情報ファイル例、図8の不要意思情報出力画面レイアウト、図9の不要ルールファイル例を引用し、図9のサーバ側処理フローと、図12のクライアント側処理フローに従って、本実施例における処理内容を説明する。

【0026】
ステップ111、ステップ112、ステップ121の処理内容は前述した通りである。

【ステップ122】
クライアント202が、不要意思情報を作成

受信したカスタマイズ情報ファイル133と、記憶装置2022の不要ルールファイル135を照合し、照合結果が「Y」の時は、不要ルールファイル135の不要意思1104の内容をステップ1003に送り、照合結果が「N」の時は、何もせずにステップ1001に進む(ステップ1201)。照合は、まず、カスタマイズ情報ファイル133の送信元アドレス502と不要ルールファイル135のアドレス1102を照合し、一致する場合は、名称304に件名1103のキーワードが含まれているかを照合するなどの方法で行う。カスタマイズ情報を表示し(ステップ1001)、不要意思情報を入力する(ステップ1002)。詳細は前述した通りである。ステップ1002で入力した情報不要意思と記憶装置2022に格納されているカスタマイズ情報ファイル133と不要ルールファイル135を計算機2021に読み込み、不要ルールファイルを更新(追加登録)し、記憶装置2022に格納する(ステップ1202)。具体的には、カスタマイズ情報ファイル133の送信元アドレス502を不要ルールファイル135のアドレス1102に、名称304を件名1103に記述し、ステップ1002で入力した情報不要意思を不要意思1104に記述する。不要意思情報を作成する(ステップ1003)。詳細は前述した通りである。ステップ1203、ステップ113、ステップ114の処理内容は前述

10

11

した通りである。以上、第2実施例によれば、顧客（クライアント）側は、送られてきた提供情報に対して不要意思を返信し、その内容を不要ルールとして登録しておくと、2回目以降は、自動的に不要メッセージをつけて、提供者に送り返すことができる。これにより、顧客の手を介すことなく提供されたカスタマイズ情報を自動的に断ることができる。

【0027】次に、あらかじめ不要・返信のマークをつけて、提供者から顧客へ情報提供する第3の実施例を説明する。図13に示すカスタマイズ情報ファイルの変形例136について説明する。カスタマイズ情報ファイルの変形例136は、カスタマイズ情報ファイル133にクライアント202の入力装置2023から顧客がこの情報を必要とするか不要かのマークを記述するための要・不要フラグ1302を加えたものである。図14に示すクライアント202側のカスタマイズ情報ファイル出力の変形例について説明する。カスタマイズ情報ファイル出力画面の変形レイアウト1401は、カスタマイズ情報ファイル出力画面レイアウト601（図6）から、返信ボタン604を削除した送受信画面1402に、受信一覧エリア1403を表示し、不要返信ボタン1404を加えたものである。顧客からの不要意思の入力手段は、不要返信ボタン1404をマウスポインタ614を用いて選択することで、カスタマイズ情報ファイルの変形例136の要・不要フラグ1302を不要を示す「1」に更新することができる。

【0028】図2の装置構成図、および図3の提供情報ファイル例、図4の個人情報ファイル例、図13のカスタマイズ情報ファイルの変形例、図14のカスタマイズ情報出力画面の変形レイアウト、図7の不要意思情報ファイル例、図8の不要意思情報出力画面レイアウトを引用しながら、図15のサーバ側処理フローと、図16のクライアント側処理フローに従って、本実施例における動作を説明する。

【0029】ステップ111（ステップ901、902からなる）、ステップ112、ステップ121の処理内容の詳細は前述した通りである。

＜ステップ122＞クライアント202が、不要意思情報を作成

記憶装置2022に格納されているカスタマイズ情報ファイルの変形例136を出力装置2023のカスタマイズ情報出力画面の変形1401に出力する（ステップ1601）。入力装置2023からカスタマイズ情報ファイルの変形136を拒絶する顧客の情報不要意思を入力し、ステップ1603に送る（ステップ1602）。顧客からの情報不要意思の入力は、カスタマイズ情報出力画面の変形1401に対して、マウスポインタ614を用いて、不要返信ボタン1404をピックするなどの方法で行う。ステップ1602で入力した情報不要意思と記憶装置2022に格納されているカスタマイズ情報フ

12

ァイルの変形136を計算機2021に読み込み、カスタマイズ情報ファイルの変形136を更新し、記憶装置2022に格納する（ステップ1603）。

＜ステップ123＞クライアント202が、不要意思情報を送信

記憶装置2022に格納されている更新されたカスタマイズ情報ファイル136を読み込み、通信ネットワーク203を介して、サーバ201に送信する（ステップ1604）。

10 10 【0030】＜ステップ113＞サーバ201が、不要意思情報を受信

通信ネットワーク203を介してクライアント202から送信されたカスタマイズ情報ファイル136を受信し、記憶装置2012に格納する（ステップ1501）。

＜ステップ114＞サーバ201が、個人情報を更新記憶装置2012に格納されている、カスタマイズ情報ファイル136と個人情報ファイル132を計算機2011に読み込み、個人情報ファイル132を更新し、記憶装置2012に格納する（ステップ1502）。

以上、第3の実施例によれば、顧客（クライアント）側は、あらかじめ、不要情報を書き込めるカスタマイズ情報ファイル136を受信するため、不要意思情報ファイル134を作成することなく、企業（サーバ）に不要意思を伝達することができる。

【0031】次に、第1の実施例において、顧客の不要意思の有効に期限がある例を説明する。図17に示す、個人情報ファイルの時間付き変形例を説明する。個人情報ファイルの時間付き変形例1701は、個人情報ファイル132の不要欄411に不要意思情報有効期限1701を付けたものである。図18に示す、カスタマイズ情報ファイル出力画面レイアウトの時間付き変形例を説明する。カスタマイズ情報ファイル出力画面の時間付き変形例1801は、カスタマイズ情報ファイル出力画面601の送受信画面602から、返信ボタン604を削除し、不要意思のレベルに合せて返信1ボタン1803、返信2ボタン1804、返信3ボタン805を加えた送受信画面1802と表示エリア612、マウスポインタ614から成る。処理の流れは第1の実施例と同じである。

【0032】例えば、マンションなどの住宅と酒などの生活食品のように、ライフサイクルが異なる製品を広告する情報がある。広告提供者は、購入の可能性が高い顧客に狙いを定めて、その顧客向けに広告をカスタマイズ（多種類の製品から顧客向けにピックアップしたり、割引率を変えるなど）して提供する。その広告に対して、本実施例によれば、顧客（クライアント）は、入力する不要意思を例えば次の3通りから選択することができる。

50 50 返信ボタン1を選択した場合：「当面、購入の予定はな

いので、不要。

返信ボタン2を選択した場合：「購入したので不要」

返信ボタン3を選択した場合：「貴社製品に興味がないので不要」

従って本実施例によれば、ボタン3のように永久に不要という意思に加えて、ボタン1、2の不要理由のように、「現在は不要であるが、将来は情報提供を受けたい」期限付きの不要意思情報を企業（サーバ）に送信することができる。上記に示したように、本実施例によれば、企業（サーバ）は、期限付きの不要意思情報をもとに、提供した情報のもつライフサイクルとあわせて、顧客の不要意思情報を管理することができる。さらに、期限付きの不要意思情報をもとに、質の高いカスタマイズを行うことができる。

(0033)

【発明の効果】以上述べたように、本発明によれば、顧客（クライアント）側は、送られてくる情報に対して、不要意思を、提供者（サーバ）に容易、スピーディーかつ明確に伝達することができる。また、提供者（サーバ）側は、その不要意思を顧客の個人情報として収集することができる。さらに、顧客の不要意思を含む個人情報をもとに提供情報をカスタマイズするため、無意味な提供情報を減少することができる。これにより、顧客の要求にマッチした提供情報にカスタマイズすることができるため、顧客と提供者の間に質の高いリレーションシップを築くことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】実施例1の処理フローを示す図である。

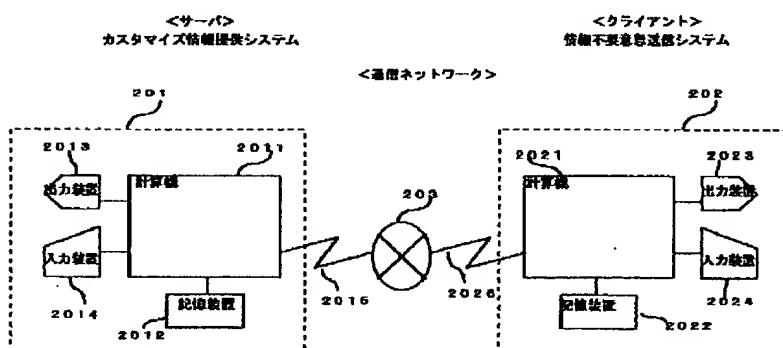
【図2】実施例1の装置構成を示す図である。

【図3】提供情報ファイルフォーマットを示す図である。

【図4】個人情報ファイルフォーマットを示す図である。

【図5】カスタマイズ情報ファイルフォーマットを示す図である。

[図2]



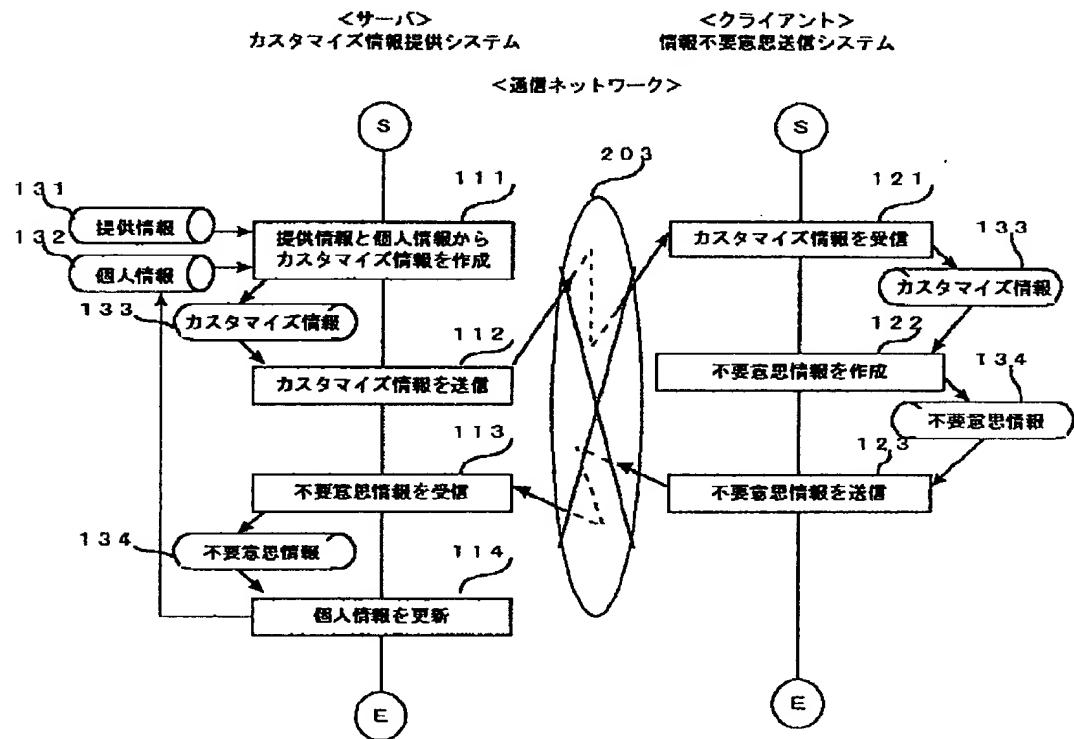
[圖3]

図3

| NO | 提供者 | 名称 | 内容 | 分野 | 選択対象 |
|-----|------|-------|--------------------|-----|---------------|
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 100 | 1111 | 酒店送 | T酒店です。 飲み食い送... | 1 | 20才以上 酒店好き |
| 101 | 2222 | 12345 | M不動産で す。横浜... | 2 | 神奈川県在住 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... |

【図1】

図1



【図4】

| C I F | 氏名 | アドレス | 年齢 | 地区 | 購買度 | | | 興味 | 不要 |
|---------|-----|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------|-----|
| | | | | | 405 | 406 | 407 | | |
| 1234567 | 田中 | bbb@bbb.bbb.bbb | 35 | 1 | 60 | 60 | 60 | 10100101 | 123 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

【図5】

| C I F | 送信元アドレス | 送信先アドレス | NO | 名前 | 内 | |
|---------|---------------|---------------|-----|----------------|-----|-----|
| | | | | | 402 | 502 |
| 1234567 | aaa@aaa.aa.aa | bbb.bbb@bb.bb | 100 | 酒店です。 宿泊直送… | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

【図7】

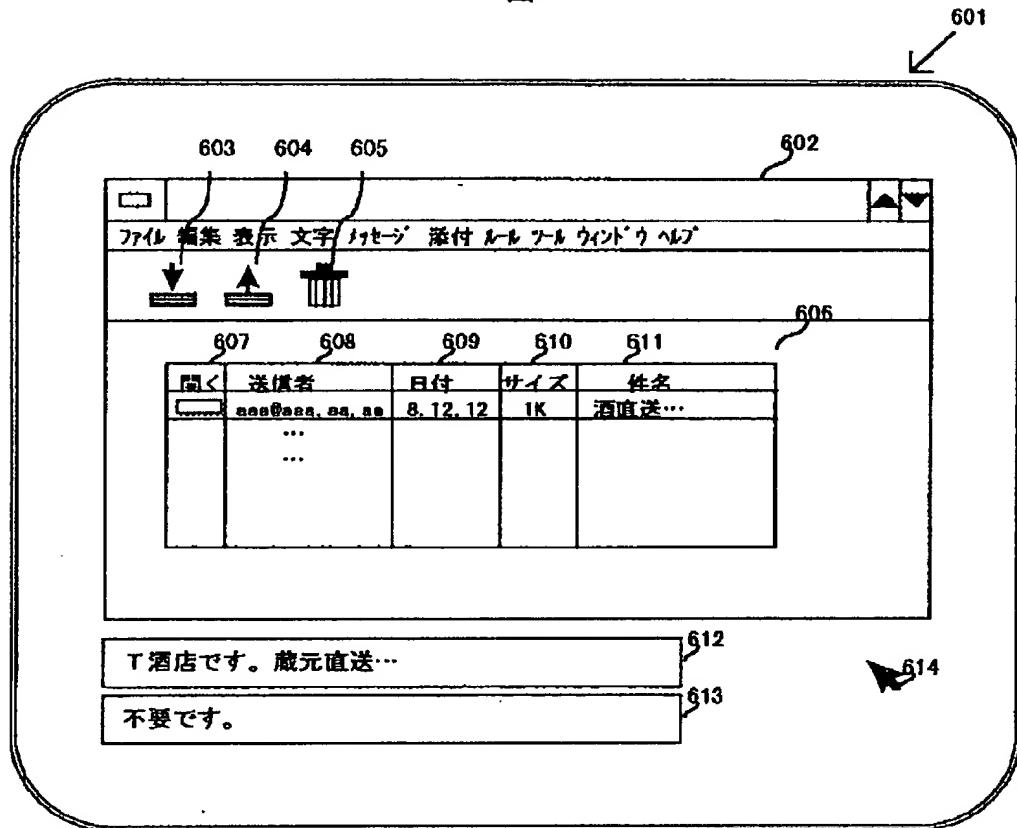
| C I F | アドレス | NO | 名前 | 内 | 402 | | 502 |
|---------|-----------------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|
| | | | | | 402 | 502 | 302 |
| 1234567 | bbb@bbb.bbb.bbb | 100 | 酒店 | 不要です。 | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

【図11】

| アドレス | 件名 | 不要意思 |
|---------------|------|-----------|
| aaa@aaa.aa.aa | <酒店> | お酒はやめました。 |
| ... | ... | ... |

【図6】

圖 6



【図13】

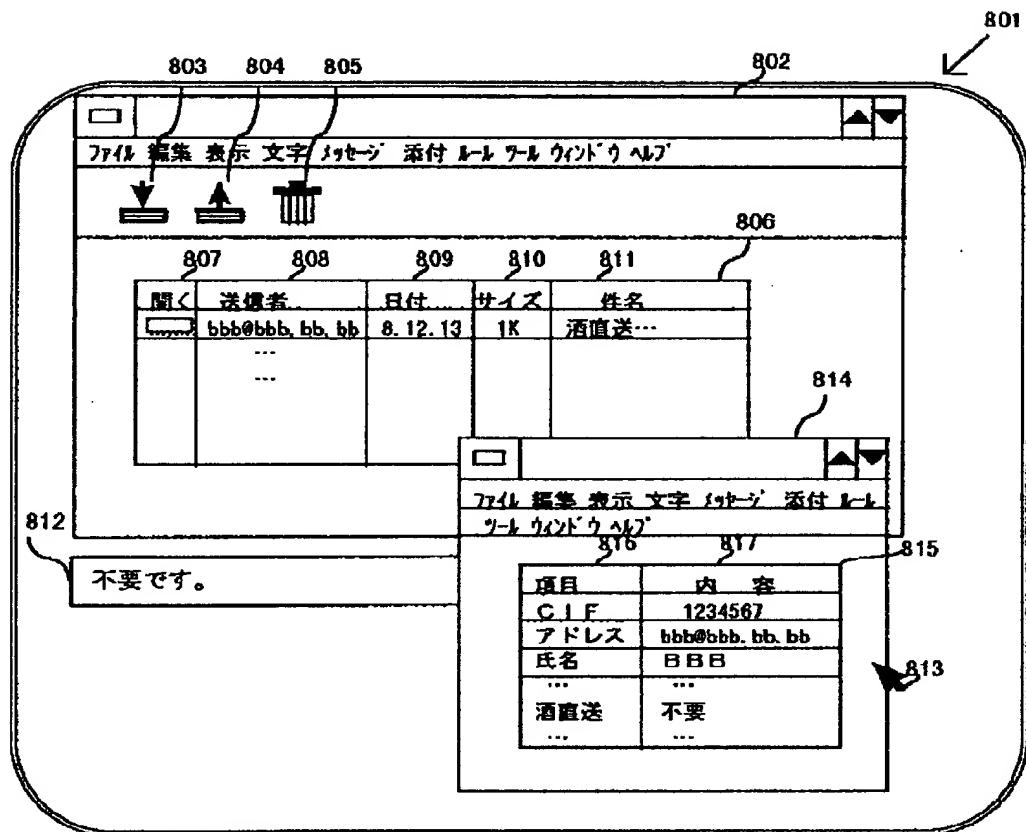
【図17】

圖 13

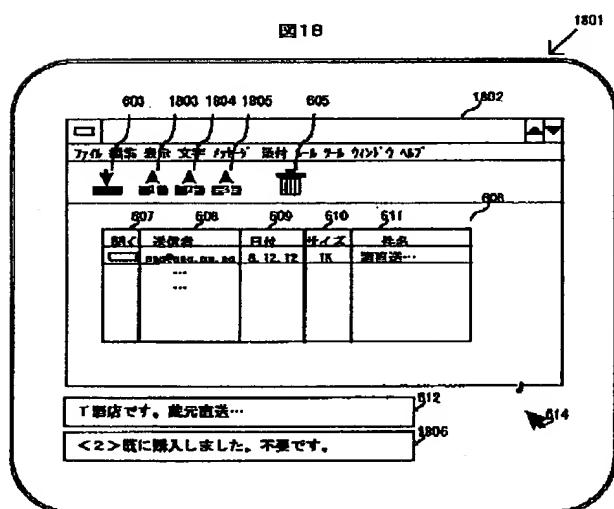
| 402 | 502 | 404 | 302 | 304 | 305 | 1302 |
|---------|---------------|----------------|-----|-----|--------|------|
| C I F | 送信元アドレス | 送信先アドレス | NO | 名前 | 内 容 | 要 不要 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | |
| 1234567 | aaa@aaa.aa.aa | bbb.bbbb@bb.bb | 100 | 酒直送 | T酒店です。 | 0 |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | |

【図8】

図8

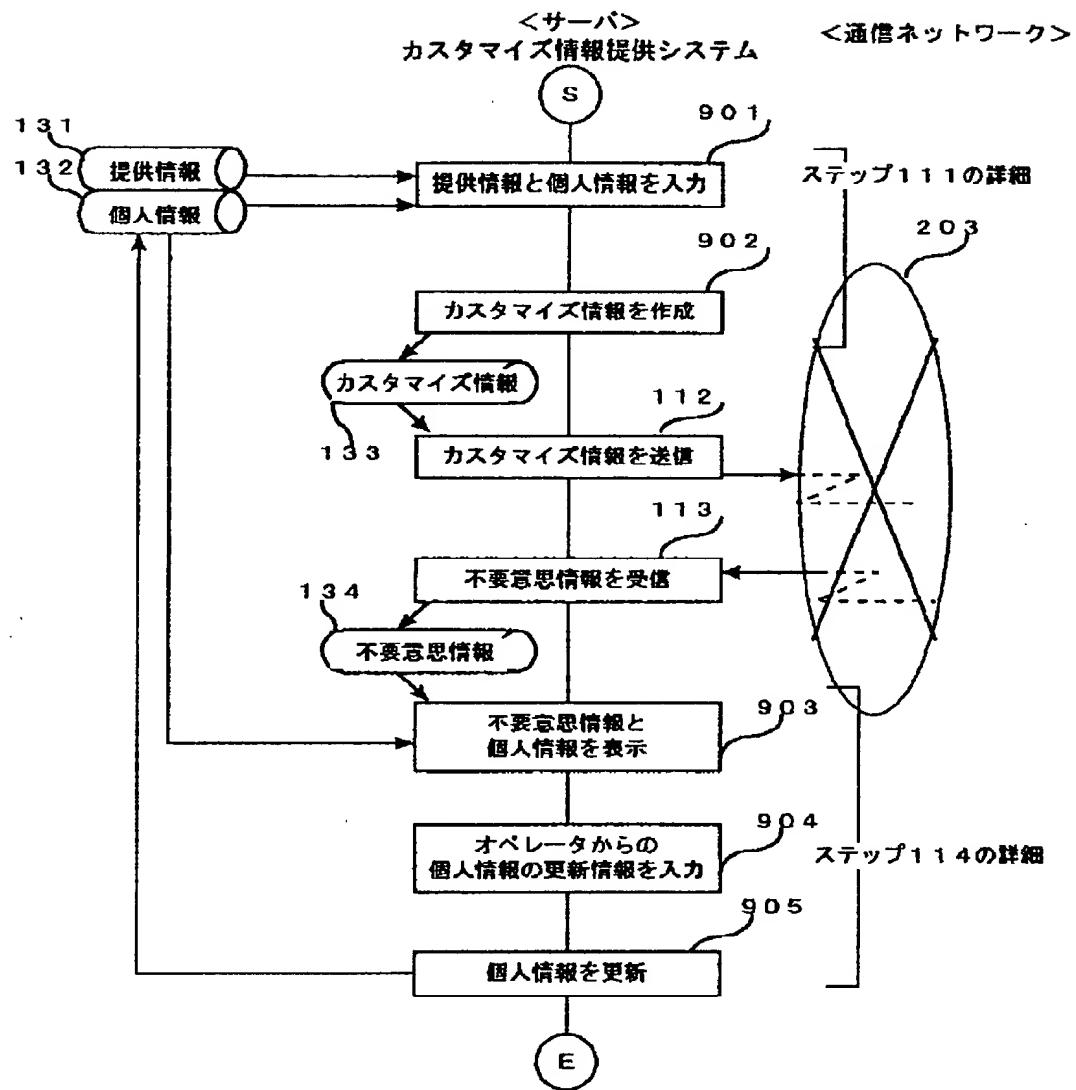


【図18】



【図9】

図9

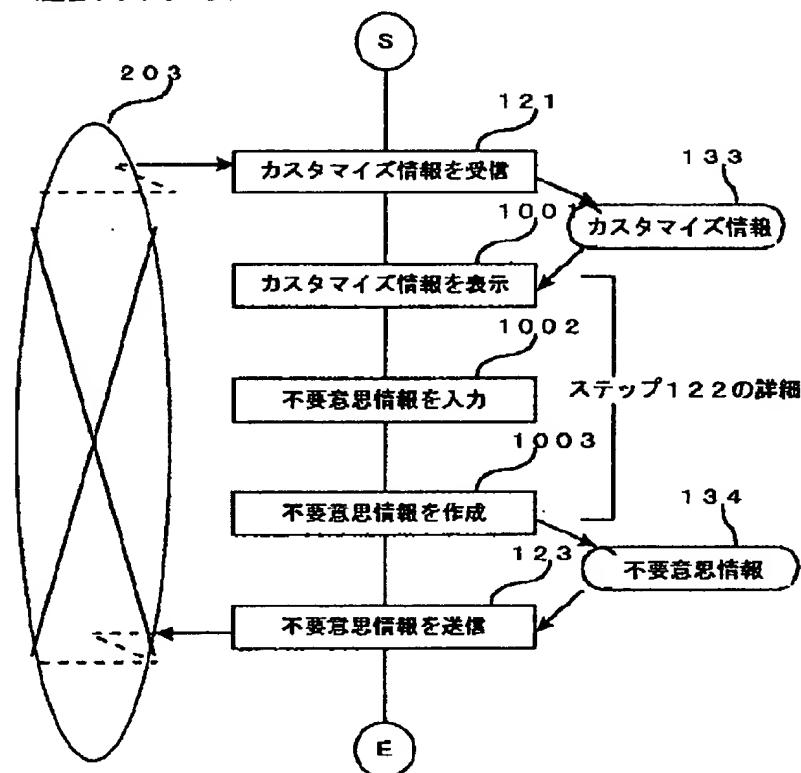


【図10】

10

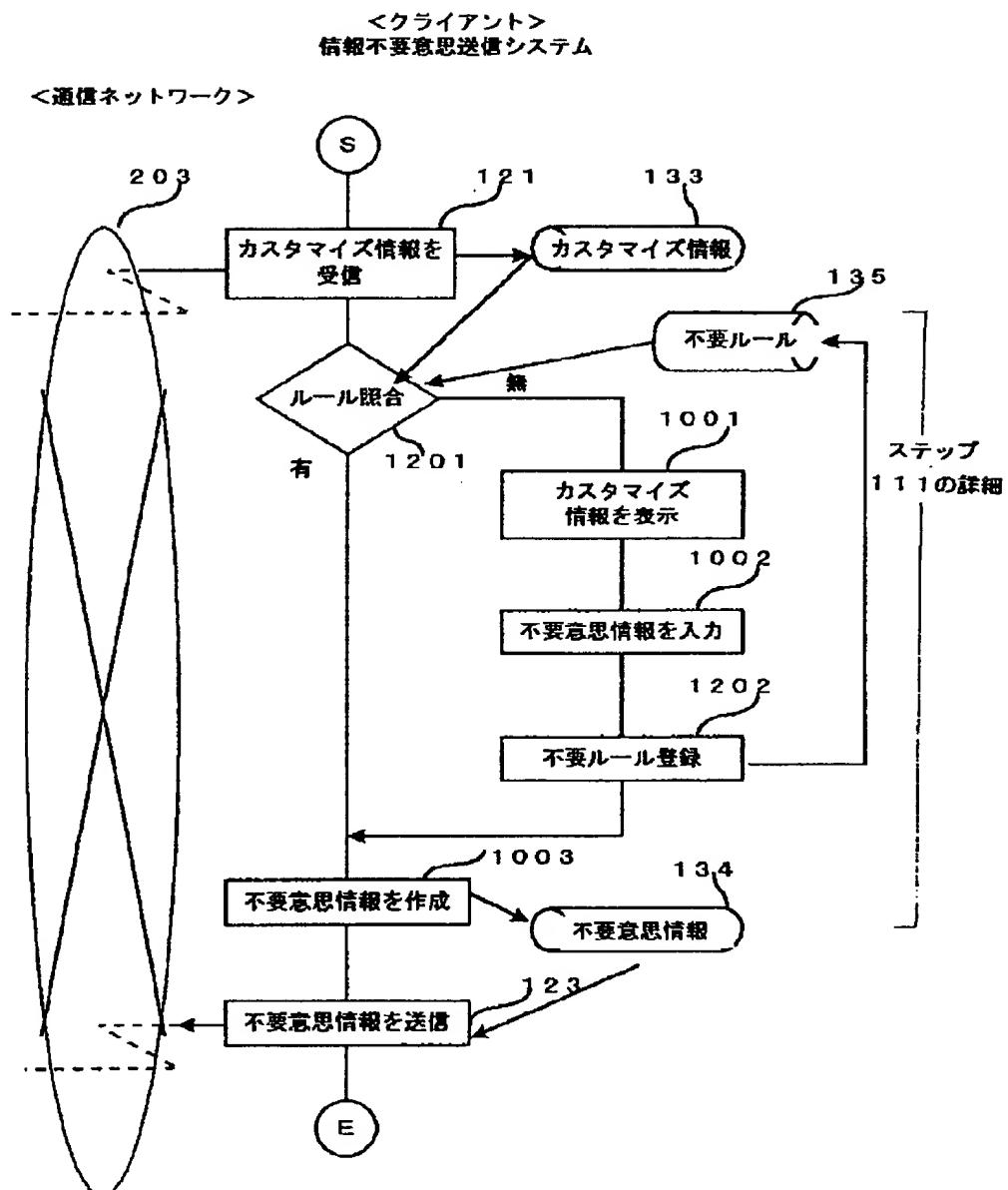
＜クライアント＞ 情報不要意思送信システム

＜通信ネットワーク＞



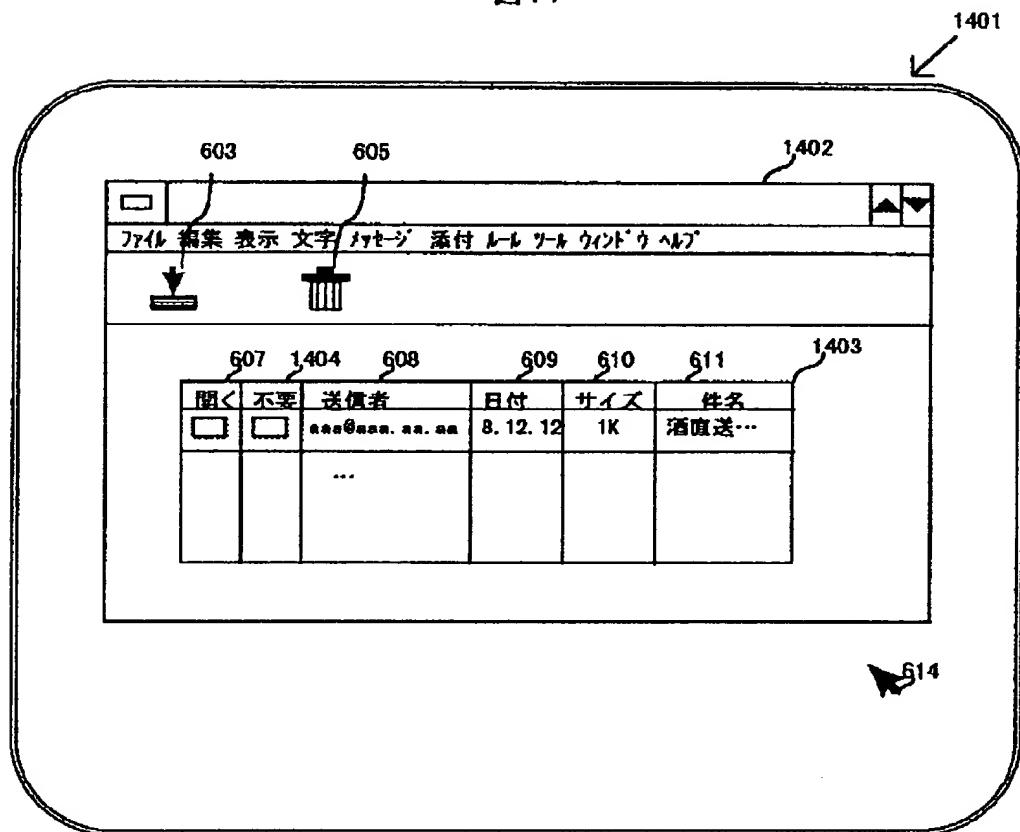
【図12】

図12



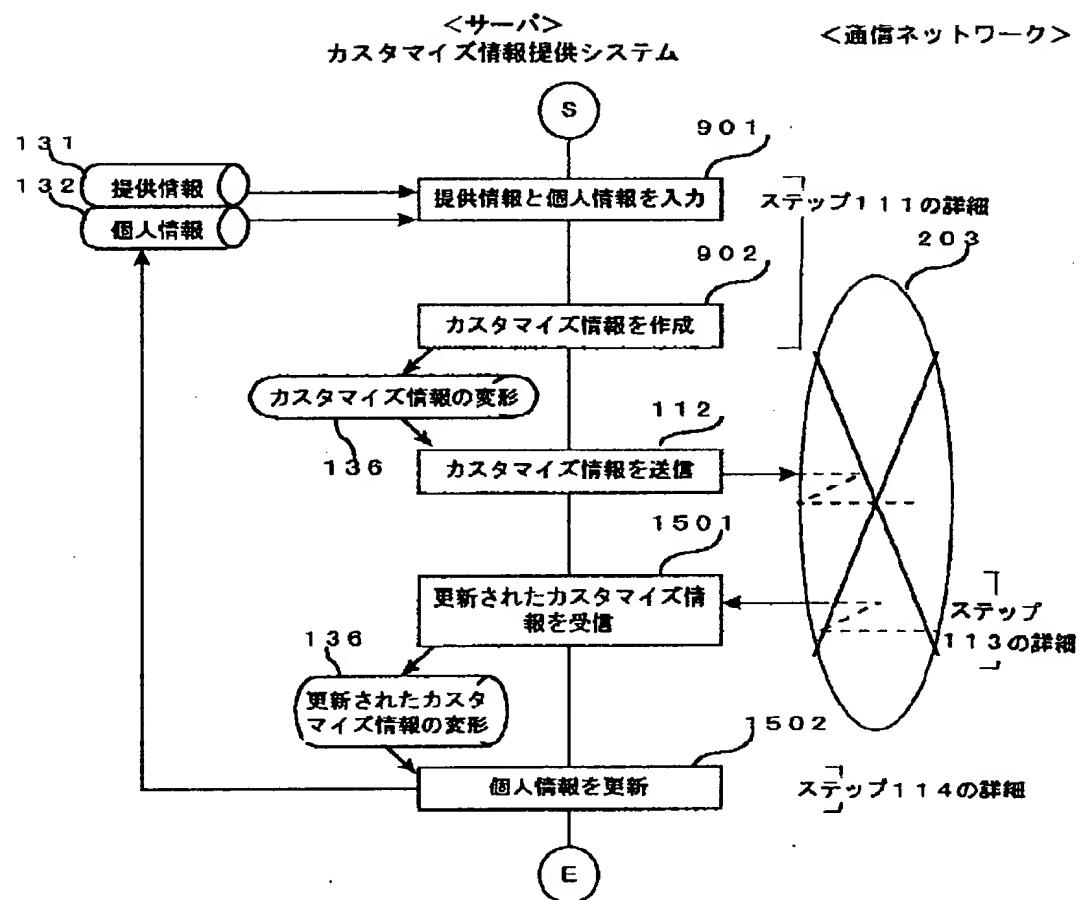
【図14】

図14



【図15】

図15



【図16】

図16

＜クライアント＞
情報不要意思送信システム

＜通信ネットワーク＞

